

تقرير نتائج استبانة قياس رضا المستفيدين من الجمعية ٢٠٢٢م



تاريخ التنفيذ : ٢٠/١٢/٢٠٢٢م

عدد المشاركين : ٣٥١

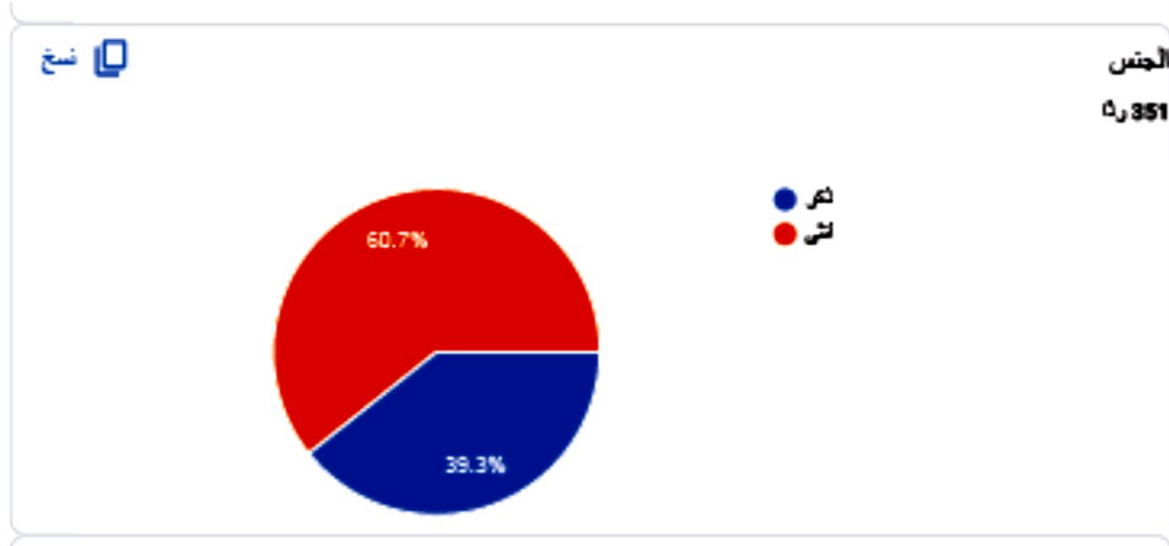
العدد الإجمالي للمستفيدين : ٥٠٠ أسرة

نسبة المشاركين : ٧٠,٢٠ %

الفئة المشاركة : الأسر المستفيدة من برامج ومشاريع الجمعية

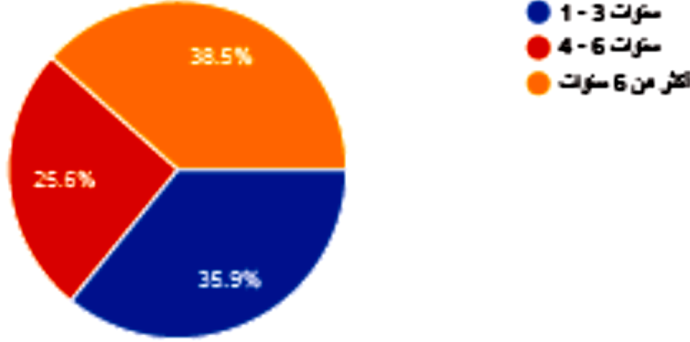
نوع الاستبيان : قياس رضا المستفيدين من الجمعية في عدة محاور

المشاركين في الاستبانة وفق الجنس :



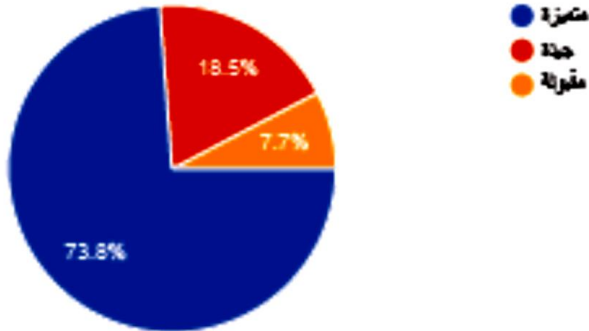
ماهي العدة الزمنية لاستفادتك من برامج الجمعية

٣٥١ ر٥



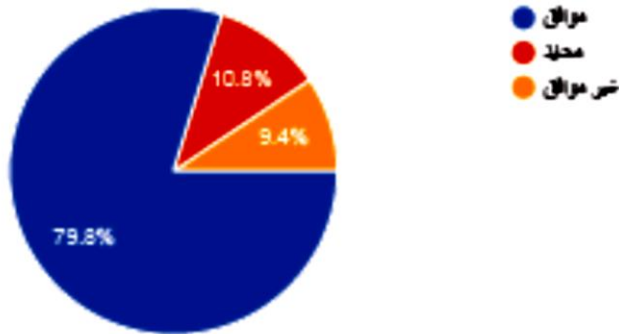
ما رأيكم في خدمات الجمعية المقدمة لكم ؟

٣٥١ ر٥



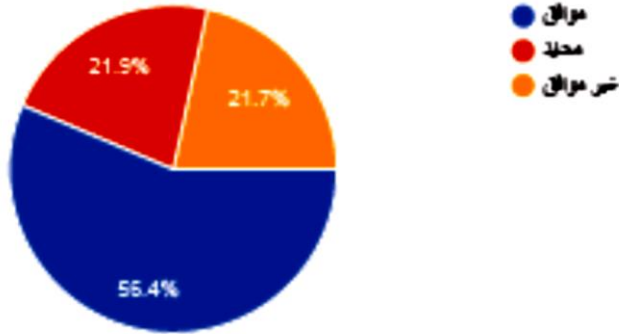
المواد العينية المقدمة من الجمعية ذات جودة متميزة

٣٥١ ر٥



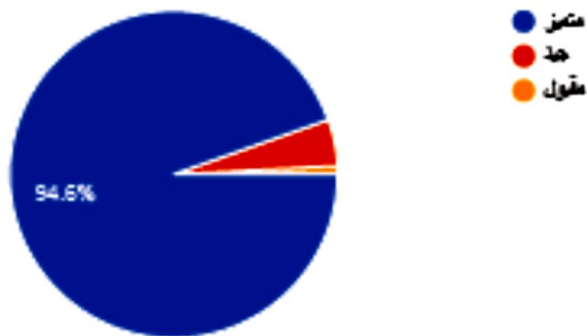
العدة الزمنية لتقديم المساعدات مناسبة

351 ر5



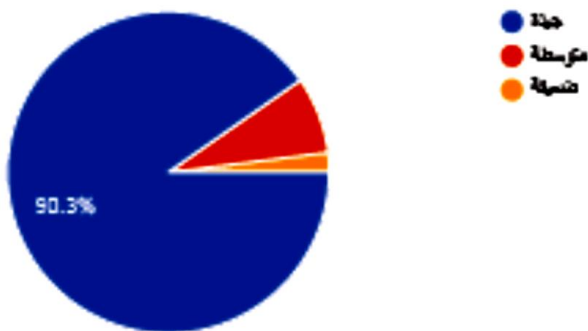
سلوك منسوبي الجمعية ومقدمي الخدمة حيال استقبالكم والتعامل معكم

351 ر5



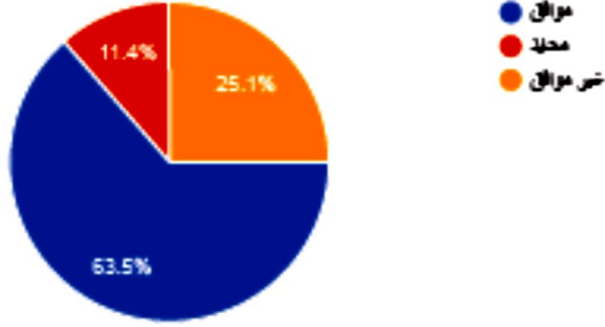
كيف ترى استجابة الجمعية حيال مطالبكم؟

351 ر5



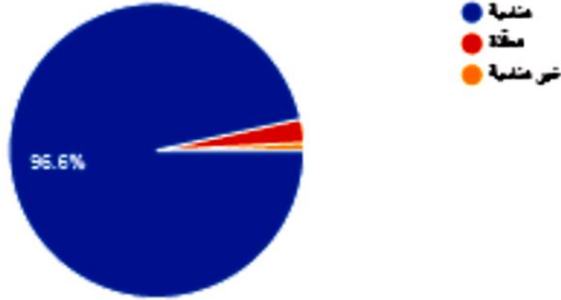
هل ترون أن الدعم المالي خلال العام مناسب لكم؟

351 ر٥



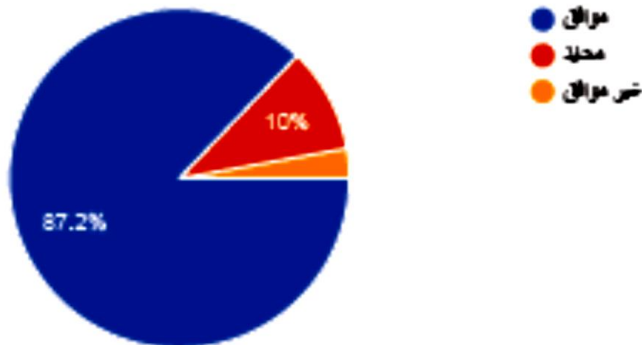
كيف ترون الاجراءات التي تقدم من خلالها خدمات الجمعية لكم؟

351 ر٥



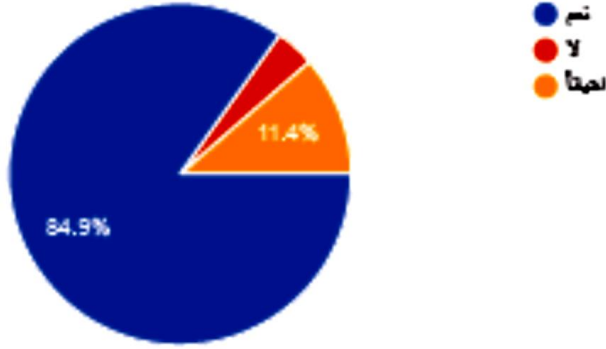
هل تؤخذ الشكاوى والمقترحات التي تقدمونها بعين الاعتبار؟

351 ر٥



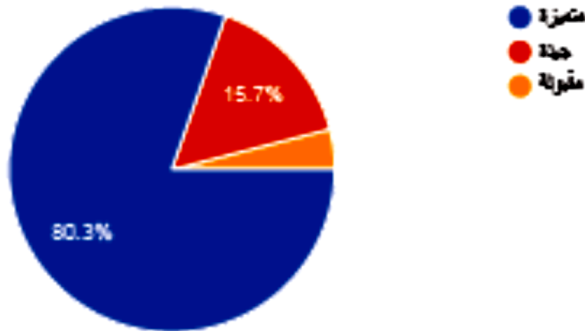
هل ترون أن المساعدات المقدمة لكم من الجمعية تساهم في تخفيف اعباءكم؟

351 ر5



راىكم في الخدمات التي تقدمها الجمعية عموماً؟

351 ر5



تقرير قياس الرضا :

من خلال قراءة التقرير نلاحظ ما يلي :

- كانت نسبة الرضا عن خدمات الجمعية على العموم عالية ولله الحمد .
- نسبة ٧٣,٨٪ يرون أن خدمات الجمعية متميزة .
- ٩٦,٦٪ من المستفيدين قيموا الإجراءات التي تقدم الجمعية من خلالها خدماتها بأنها مناسبة .
- بينما قيم سلوك منسوبي الجمعية بأنه متميز ٩٤,٦٪ .
- يرى ٨٧,٢٪ أن الشكاوى والمقترحات التي يتم رفعها تؤخذ بعين الاعتبار .
- ويرى ٨٤,٩٪ أن المساعدات المقدمة من الجمعية تلبي احتياجاتهم .
- واختلفت وجهات النظر حيال المدة الزمنية للمساعدات فرأى ٥٦,٤٪ انه موافق ٢١,٧٪ غير موافق ٢١,٩٪ محايد .

من خلال التقرير نرى ضرورة إعادة النظر فيما يلي :

- رفع قيمة الدعم المالي للأسر ودراسة المبلغ المناسب للدعم .
- تقليص الفترات الزمنية بين المساعدات ووضع خطة زمنية لمعالجة الانقطاع .
- مراجعة انصاف المواد العينية التي يتم توفيرها من خلال الجمعية وتلبية رغبات المستفيدين قدر المستطاع .
- فتح مجال لدعم سداد فواتير الكهرباء والايجارات وفق الاحتياج .
- تقديم دورات تدريبية لأبناء وبنات الأسر .
- المساهمة في توظيف أبناء وبنات الأسر .

الإجراءات التي تمت حيال التقرير :

- تم استعراض الملاحظات مع مجلس الإدارة واتخاذ التوصيات اللازمة حيالها ومن ابرز التوصيات مايلي :
- التواصل مع الأسر ومقترحاتها .
- تلبية حاجات الأسر وفق قياس الرضا قدر المستطاع وبناءً على التبرعات الواردة .
- إضافة مشروع سداد الإجراءات عبر منصة جود .
- توفير الأصناف المطلوبة في المواد العينية .
- دراسة احتياجات الأسر وحصرها .
- اشعار المستفيدين بما تم حيال طلباتهم ومقترحاتهم .
- وضع خدمة تواصل مباشر عبر الواتس لخدمة المستفيدين وتلبية احتياجاتهم .